

(19)



JAPANESE PATENT OFFICE

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11) Publication number: 10097584 A

(43) Date of publication of application: 14 . 04 . 98

(51) Int. Cl

G06F 19/00  
G06F 17/60  
// G07B 1/00

(21) Application number: 09204026

(22) Date of filing: 30 . 07 . 97

(30) Priority: 30 . 07 . 96 JP 08199998

(71) Applicant: PFU LTD

(72) Inventor: YANAGAWA MASAHIRO  
IKEGAMI KOSUKE  
HATTORI YOSHIO  
TANAKA YOSHITOMO  
MIZUNO KEISUKE

(54) ONLINE RESERVATION SYSTEM BY WHICH  
PRIVILEGE SERVICE INFORMATION CAN BE  
SUPPLIED AND STORAGE MEDIUM STORING  
ONLINE RESERVATION PROGRAM

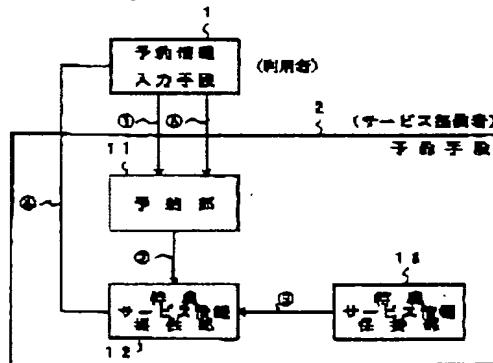
gives the notice of found privilege service information  
with the notice of reservation recognition or the notice  
of reservation impossibility.

COPYRIGHT: (C)1998, JPO

(57) Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To inform a user of privilege service information and to urge the use of privilege service by receiving reservation information, executing a reservation processing and holding privilege service information for the user and supplying privilege service information to the user.

SOLUTION: The user transfers reservation information (a desired merchandise name if the merchandise is purchased, and desired airline, date/month/year, the name, the address and the telephone number of a person who makes reservation if the seat of airline is reserved) to a reservation means 2 by a reservation information input means by online. At the reservation means of a service supplier-side 2, a reservation part 11 receives reservation information from the user and recognizes the stock of the merchandise, the seat of designated airline, etc. A privilege service information supply part 12 finds privilege service information of the discount information of a ticket or the like for the user from a privilege service information holding part 13. The privilege service information supply part 12



(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平10-97584

(43)公開日 平成10年(1998)4月14日

(51)Int.Cl.<sup>6</sup>  
G 0 6 F 19/00  
17/60  
// G 0 7 B 1/00

識別記号

F I  
G 0 6 F 15/26  
G 0 7 B 1/00 C  
G 0 6 F 15/21 3 3 0

審査請求 未請求 請求項の数7 O L (全8頁)

(21)出願番号 特願平9-204026  
(22)出願日 平成9年(1997)7月30日  
(31)優先権主張番号 特願平8-199998  
(32)優先日 平8(1996)7月30日  
(33)優先権主張国 日本 (J P)

(71)出願人 000136136  
株式会社ピーエフユー  
石川県河北郡宇ノ気町字宇野気又98番地の  
2  
(72)発明者 柳川 雅裕  
石川県河北郡宇ノ気町字宇野気又98番地の  
2 株式会社ピーエフユー内  
(72)発明者 池上 浩介  
石川県河北郡宇ノ気町字宇野気又98番地の  
2 株式会社ピーエフユー内  
(74)代理人 弁理士 福井 國敏 (外2名)

最終頁に続く

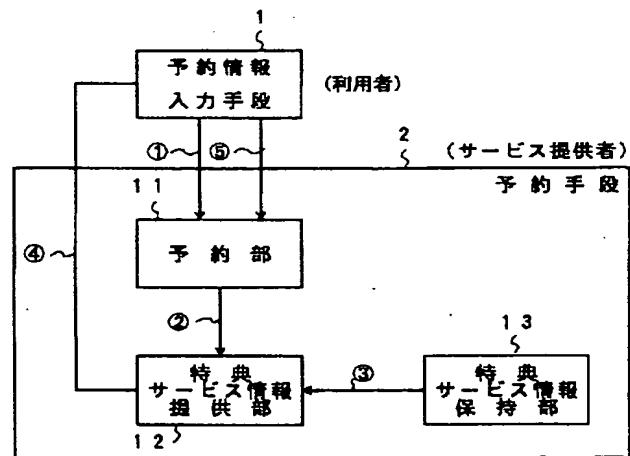
(54)【発明の名称】 特典サービス情報提供可能なオンライン予約システムおよびオンライン予約プログラムを格納した記憶媒体

(57)【要約】

【課題】 特典サービス情報提供可能なオンライン予約システムおよびオンライン予約プログラムを格納した記憶媒体に関し、オンライン予約において、特典サービス情報を利用者に通知し、特典サービスの利用を促すことを目的とする。

【解決手段】 サービス提供者側の予約手段と利用者側の予約情報入力手段をオンライン接続したオンライン予約システムにおいて、予約手段は、予約情報を受け付けて予約処理をする予約部と、利用者の特典サービス情報を保持する特典サービス情報保持部と、利用者に該特典サービス情報を提供する特典サービス情報提供部とを備える構成をもつ。

本発明の基本構成



**【特許請求の範囲】**

**【請求項1】** サービス提供者側の予約手段と利用者側の予約情報入力手段をオンライン接続したオンライン予約システムにおいて、予約手段は、予約情報を受け付けて予約処理をする予約部と、利用者の特典サービス情報を保持するサービス情報保持部と、利用者に該特典サービス情報を提供するサービス情報提供部とを備えることを特徴とする特典サービス情報提供可能なオンライン予約システム。

**【請求項2】** 複数の特典サービス情報を保持し、利用者の利用頻度もしくは利用内容に応じて特典サービス情報を選択することを特徴とする請求項1に記載の特典サービス情報提供可能なオンライン予約システム。

**【請求項3】** 利用者の利用頻度もしくは利用内容を点数化し、該点数に応じて特典サービス情報を選択することを特徴とする請求項1もしくは2に記載の特典サービス情報提供可能なオンライン予約システム。

**【請求項4】** 利用者に特典サービス情報を提供する時に利用者のアンケートをオンライン転送することを特徴とする請求項1、2もしくは3に記載の特典サービス情報提供可能なオンライン予約システム。

**【請求項5】** サービス提供者側とサービスの利用者側がオンライン接続されたシステムにおいてオンライン予約をするプログラムを格納した記憶媒体において、オンライン予約プログラムは、予約情報を受け付けて予約処理をする予約処理プログラムと、利用者に保持している特典サービス情報を提供するサービス情報提供プログラムとを備えることを特徴とするオンライン予約プログラムを格納した記憶媒体。

**【請求項6】** 利用者の利用頻度もしくは利用内容に応じて特典サービス情報を選択する特典サービス情報決定プログラムを備えることを特徴とする請求項5に記載のオンライン予約プログラムを格納した記憶媒体。

**【請求項7】** 該サービス情報提供プログラムは利用者に特典サービス情報を提供する時に利用者のアンケートをオンライン転送することを特徴とする請求項5に記載のオンライン予約プログラムを格納した記憶媒体。

**【発明の詳細な説明】****【0001】**

**【発明の属する技術分野】** 本発明は、特典サービス情報提供可能なオンライン予約システムに関する。オンライン予約装置は、チケットの予約、商品の販売予約等を行う航空会社、鉄道会社、プレイガイド、商品販売会社、デパート等のサービス提供者側のコンピュータとチケットの予約、商品の購入予約等のサービスの提供を申し込む利用者側の端末装置をオンライン接続し、チケットの予約、商品の購入予約等を行うものである。

**【0002】**

**【従来の技術】** 図6は従来のオンライン予約システムの説明図である。図6において、111は予約端末装置で

あって、利用者側の端末装置である。

**【0003】** 112はサービス提供会社であって、航空会社、デパート等の利用者にサービスを提供する側である。121は予約手段であって、コンピュータを利用して予約処理をするものであり、予約端末装置111から送られてくる利用者の予約情報を受け付けて、予約処理を行うものである。

**【0004】** 122は予約受付部であって、利用者の予約情報を受け付けるものである。123は予約部であつて、例えば、航空会社であれば指定された便の空席の確認等をして指定された予約をするものである。

**【0005】** 124は予約確認通知出力部であって、予約確認の通知を利用者（予約端末装置111）に送るものである。従来の予約システムについて説明する（航空会社にチケットを予約する場合を例にして説明する。商品の販売会社に希望する品物の購入予約をする場合も同様である）。

**【0006】** ① 利用者は、利用を希望する便と年月日、氏名、住所、電話番号等の予約に必要な情報を予約端末装置111に入力し、航空会社にオンライン予約申込をする。

**【0007】** ② サービス提供会社112は、予約手段121の予約受付部122において、予約情報が受け付けられる。

③ 予約部は、指定された年月日における指定された便に空席の有無を確認する。空席があれば予約可能があるので、その旨を表す情報を予約確認通知出力部に通知し、指定の便がない、あるいは空席がない等で予約不可能であれば、予約できないことを予約確認通知出力部に通知する。

**【0008】** ④ 予約確認通知出力部は、予約の確認もしくは、予約不可能であることを利用者の予約端末装置111に通知する。

**【0009】**

**【発明が解決しようとする課題】** 従来のオンライン予約システムは、狭い意味の予約業務のみを行い、利用者に例えば、料金の割引き利用期間に関する情報提供、利用回数の多いユーザに対する料金の割引き利用等の特典サービス情報の提供、およびそのような特典サービスについての予約処理は行っていなかった。

**【0010】** 本発明は、オンライン予約において、特典サービス情報を利用者に通知し、特典サービスの利用を促すことのできるオンライン予約システムを提供することを目的とする。

**【0011】**

**【課題を解決するための手段】** 本発明は、サービス提供者側の予約手段と利用者側の予約情報入力手段をオンライン接続したオンライン予約システムにおいて、予約手段は、予約情報を受け付けて予約処理をする予約部と、利用者の特典サービス情報を保持する特典サービス情報

保持部と、利用者に該特典サービス情報を提供する特典サービス情報提供部とを備える構成をもつ。

【001.2】図1は本発明の基本構成を示す。なお、以下の説明において、予約とは、例えばチケットの予約等のみでなく、商品の購入等の場合も含むものである。図1において、1は予約情報入力手段であって、利用者側の端末装置である。

【001.3】2は予約手段であって、サービス提供者の予約手段である。11は予約部であって、予約処理を行うものである。12は特典サービス情報提供部であって、利用者に特典サービスを通知するものである。

【001.4】13は特典サービス情報保持部であって、利用者に提供する特典サービス情報を保持するものである。図1において、本発明の基本構成の動作を説明する。

【001.5】① 利用者は、予約情報入力手段により、予約情報（商品の購入であれば希望する商品名、航空便の座席の予約であれば希望する航空便、年月日、予約者の氏名、住所、電話番号等）をオンラインで予約手段2に転送する。

【001.6】② サービス提供者側の予約手段2において、予約部11は利用者からの予約情報を受け付け、商品の在庫、指定された航空便の空席等を確認する。

③ 特典サービス情報提供部12は、特典サービス情報保持部13より利用者に対するチケットの割引き情報等の特典サービス情報を求める。

【001.7】④ 特典サービス情報提供部12は、求めた特典サービス情報を、予約確認の通知、あるいは予約不可能の通知とともに特典サービス情報を通知する（ただし、特典サービス情報は、予約不可能な場合には送らないように構成しても良い）。

【001.8】⑤ 利用者の特典サービス情報を受け取った利用者は、特典サービスを利用する場合には、その旨の通知を送る。サービス提供者は利用者からの特典サービスの利用の情報を保持し、後の処理に反映する（例えば、チケット代金の入金と引き換えに予約されたチケットを送付する等）。

【001.9】本発明によれば、利用者は商品、チケット等の予約だけでなく、特典サービス情報等の予約に付加的な情報を容易に受けることができる。そして、予約において特典サービスにより有利に予約することができ、利用者に便利なオンライン予約システムとなる。そのため、オンライン予約システムの利用頻度も向上させることができる。また、利用者の個人情報、嗜好等のマーケティング情報をサービス提供者が容易に収集することができる。

【002.0】

【発明の実施の形態】図2は本発明のネットワークシステムの構成例である。図2において、1、1'、1"は予約端末装置であって、利用者側のものであり、図1の

予約情報入力手段に相当するものである。

【002.1】Sはサービス提供会社であって、航空会社、鉄道会社、ブレイガイド、商品販売会社、デパート、商店等であって、オンライン予約を受け付ける会社等である2は予約手段である。

【002.2】4はネットワークである。5は通信センターであって、予約端末装置1、1'、1"とサービス提供会社Sとの間の通信の中継をするものである。例えば、インターネット、パソコン通信ネットワーク等のア10クセスポイントである。

【002.3】図2の構成において、本発明の予約システムはインターネットもしくは、パソコン通信ネットワーク等の通信ネットワークにより通信センター5を経由してサービス提供会社に予約申込をする。そして、サービス提供会社Sは、顧客テーブルの作成、提供するサービス情報の決定、利用者へサービス情報の提供等をして、予約を受け付ける。

【002.4】あるいは、予約端末装置1、1'、1"が本発明の予約システムで予約をするための専用通信手段を備えサービス提供会社と1対1の通信により通信センター5を経由しないで予約を行うようにすることも可能である。

【002.5】図3は本発明の予約システムの実施例である。図3において、1は予約端末装置であって、利用者側に備えられるものである。

【002.6】2は予約手段であって、サービス提供会社に備えられるものである。11は予約部である。12は特典サービス情報提供部である。

【002.7】13は特典サービス情報保持部であって、利用者に対する特典サービスの情報を保持するものである。予約部11において、31は予約条件判定部であって、予約の可能性等を判定するものである（例えば、航空便のチケットの空席の有無、予約希望商品の在庫の有無等を判定する）。

【002.8】32は顧客名簿作成の処理であって、予約申し込み者の氏名、住所、特典の利用が会員制のような場合の会員番号、利用者の利用回数もしくは、航空チケットであれば過去における総利用距離等に基づくサービスのグレードを示すポイント等である。マーケティング40情報（利用者の嗜好、利用頻度等）を保持するものである。

【002.9】33はマーケティング情報作成部であって、特典サービス情報と一緒に利用者に送付されたアンケートの回答をもとに利用者のマーケティング情報を作成するものである。

【003.0】特典サービス情報提供部12において、51はポイント計算部であって、利用者の利用状況に応じてどの程度の特典サービスを提供できるかを決定するためのポイントを計算するものである。

【003.1】52は特典サービス決定部であって、利用

者が受けとることのできる特典サービスの種類を決定するものである。53はアンケート作成部であって、特典サービス情報と一緒に利用者に送るアケートを作成し、出力するものである。

【0032】54はアンケートの内容保持部である。特典サービス情報保持部13において、61は通常期テーブルであって、通常期に利用する場合の特典サービスを決定するためのポイントを保持するテーブルである。例えば、利用回数、航空便のチケットであれば過去に利用した総距離等に対応するポイント数を保持する。

【0033】62はポイント2倍キャンペーンテーブルで、通常期よりポイント数を2倍に計算する期間等を保持するものである。63は会員用特典サービステーブルであって、ポイント数と受けられる特典の内容を保持するものである。会員用特典サービステーブル63は会員の嗜好等を考慮して区分されていても良い。

【0034】71は使用テーブル決定部であって、特典サービス情報を作成するのに必要なテーブルを決定する手段である。図3の構成の動作を説明する。

【0035】(1) 利用者の入力した予約情報が予約端末装置1から予約手段2に入力され、予約条件判定部31は予約の可否を判定する。

(2), (3) 顧客名簿作成部32は顧客テーブル41を作成する。

【0036】(4), (5), (6), (7) 使用テーブル決定部71は特典サービス情報を作成する年月日、利用者が特典サービスを受けることのできる会員であるかないかの情報(会員番号の有無)、マーケティング情報等に基づいて使用テーブルを決定する。

【0037】(8), (8') (8'') ポイント計算部51は、特典サービス情報保持部13の使用するテーブル、利用者の蓄積されたポイント数(会員の場合)に応じてポイント数を計算する(ポイント数2倍キャンペーン期間であれば通常より2倍のポイント数を加算する)。会員でない場合には、現在のサービスポイント、会員になれば特典サービスを受けられる旨の情報を作成する。また、会員が特典サービスを受けた場合にはポイントを減算する。

【0038】(9), (9') 特典サービス特定部52は、ポイント数に応じた特典サービスを決定する。

(10), (11) アンケート作成部53はアンケート内容保持部54からアンケートの内容を取り出してアンケートを作成する。

【0039】(12) 特典サービス特定部52は特典サービス情報およびマーケティング情報のアンケートと一緒に利用者の予約端末装置に転送する。特典を受けることのできる会員でなければ、今回の利用のポイント数と会員になれば受けられる特典サービスの内容を通知する。

【0040】(13) 利用者は、特典サービスの利用案内を受け取ると、利用を希望するサービス、会員でなけれ

ば、入会希望等を予約手段に送付する。また、受け取ったアンケートの回答も送付する。

【0041】(14) 予約手段2において、マーケティング情報作成部33は利用者が通知されたアンケートの内容に基づいて顧客名簿のマーケティング情報を作成する。

(15) また、非会員が入会希望した場合には会員番号を付与する。

【0042】図4は本発明の実施例のフローチャートである。

S1 利用者は予約端末装置に予約情報を入力する。  
S2 入力された予約情報は、サービス提供者の予約手段にオンラインで転送される。

【0043】S3, S4 予約処理がなされ、予約可能であればS5の処理をおこない、予約できなければ、利用者に予約できない旨の回答をする。

S5 予約者は会員であるかないかを判定し、会員でなければS6以降の処理を行い、会員であればS12以降の処理を行う。

【0044】S6 使用するサービス情報テーブルを決定する(ポイント2倍キャンペーン期間中でなければ通常期テーブルを採用し、ポイント2倍キャンペーン期間中ならポイント2倍キャンペーンテーブルを採用する)。

【0045】S7 サービスポイント(前述のポイントに同じ)を決定する(利用距離、利用回数等に応じてポイント数を決定する)。

S8 予約完了と入会案内、サービスポイントを利用者端末装置に通知する。

【0046】S9, S10 利用者は入会するか否かを決定し、入会するのであれば入会申込をオンラインで通知する。

S11 サービス提供者において、予約手段は入会処理をする(顧客名簿に会員番号を付与する等)。

【0047】S12 会員用特典サービステーブル等を参照することを決定する(そのサービスポイントの計算に必要な情報サービステーブルを決定する)。付加ポイントを算出し(通常期テーブルもしくは2倍キャンペーン期間であればそのテーブルを使用する)。

【0048】S13 サービスポイントの算出と求められポイントを蓄積する。

S14 会員テーブルを参照し、蓄積されているポイント数を基に、利用できる特典サービスを選出する。

【0049】S15 予約完了と利用できる特典サービスの通知を利用者の予約端末装置に転送する。

S16, S17 利用者は、特典サービスの通知を受け取ると、特典サービスを受けるか否かを決定し、利用するのであれば、サービス利用の申し込み、マーケティング上(アンケート)をオンライン送信する。

【0050】S18 予約手段において、ポイント計算

部はサービスポイントを減点する。

S 1 9 マーケティング情報の集計と蓄積をする。図5は本発明のサービス提供者側の装置構成の実施例である。

【0051】図5において、210はコンピュータである。211はCPUである。

【0052】212はメモリである。213はメモリ上の予約処理プログラムであって、オンライン予約プログラム格納記憶媒体230のプログラムをロードしたものである。

【0053】214は特典サービス決定プログラムであって、オンライン予約プログラム格納記憶媒体230の特典サービス決定プログラムをロードしたものである。215は使用テーブル決定プログラムであって、オンライン予約プログラム格納記憶媒体の使用テーブル決定プログラムをロードしたものである。

【0054】216は特典サービス情報作成プログラムであってオンライン予約プログラム格納記憶媒体の特典サービス情報作成プログラムをロードしたものである。217は特典サービス情報保持領域である。

【0055】218は顧客テーブル領域である。220は通信装置であって、モデム等の通信するための装置である。221は出入力インターフェースである。

【0056】225は入力装置であって、記憶媒体に格納されているプログラム、データ等を入力するための駆動装置、あるいはキーボード、マウス等の入力装置である。226はディスプレイ、プリンタ等の出力装置である。

【0057】230はオンライン予約プログラム格納記憶媒体であって、CD-ROM等の光学的に格納されているプログラムが読み出されるCD-ROM、フロッピィディスク等の磁気的にプログラムを格納する磁気記憶媒体、その他の記憶媒体である。

【0058】231は予約処理プログラムであって、オンライン予約プログラム格納記憶媒体に格納されているプログラムであり、図3の予約部11の処理をするプログラムである。

【0059】232は特典サービス決定プログラムであって、オンライン予約プログラム格納記憶媒体に格納されているプログラムであり、図3の特典サービス情報決定部のプログラムである。

【0060】233は使用テーブル決定プログラムであって、オンライン予約プログラム格納記憶媒体に格納されているプログラムであって、図3の使用テーブル決定部71のプログラムである。

【0061】234は特典サービス情報作成プログラムであり、オンライン予約プログラム格納記憶媒体に格納されているプログラムであり、図3の特典サービス情報保持部13のデータを作成するプログラムである。

【0062】図5の構成において、オンライン予約プログラム格納記憶媒体230の予約プログラムがCD-ROMドライブ、磁気ディスクドライブ等の入力装置225により読み取られ、入出力インターフェース221を通して、メモリ212にロードされる。そして、通信装置220を通して利用者から送信されてくる予約依頼について、CPU211とメモリ212上の各プログラムとテーブル等のデータにより前記の予約処理をする。

【0063】  
【発明の効果】本発明によれば、利用者は商品、チケット等の予約だけでなく、特典サービス情報等の予約に付加的な情報を容易に受けることができる。そして、予約において特典サービスにより有利に予約することが容易にでき、利用者に便利なオンライン予約システムとなる。そのため、オンライン予約システムの利用頻度も向上させることができる。また、利用者の個人情報、嗜好等のマーケティング情報をサービス提供者が容易に収集することができる。

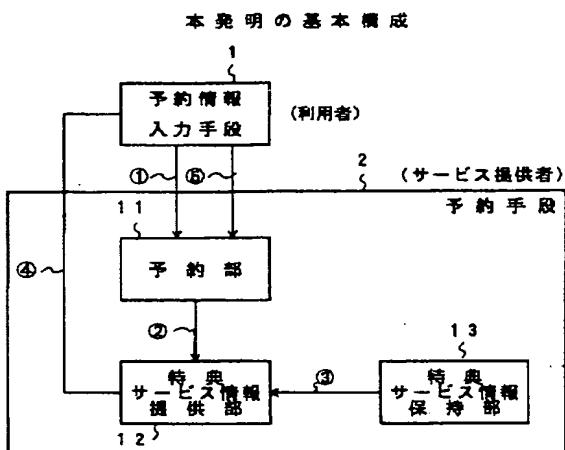
【図面の簡単な説明】  
【図1】本発明の基本構成を示す図である。  
【図2】本発明のシステム構成を示す図である。  
【図3】本発明の実施例を示す図である。  
【図4】本発明の実施例のフローチャートを示す図である。

【図5】本発明のサービス提供者側の装置構成の実施例を示す図である。

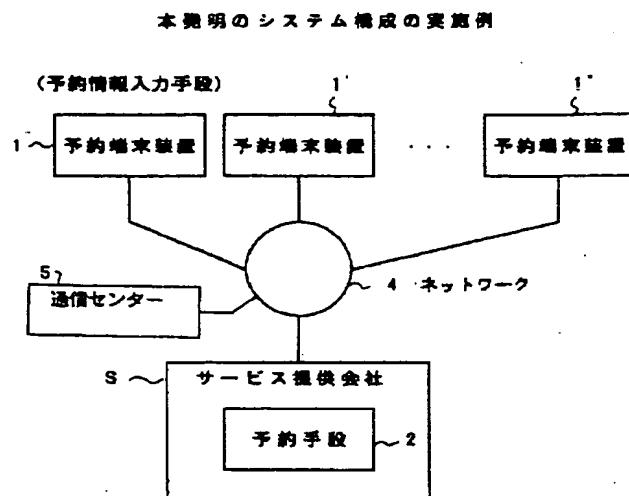
【図6】従来のオンライン予約システムを示す図である。

1：予約情報入力手段  
2：予約手段  
11：予約部  
12：特典サービス情報提供部  
13：特典サービス情報保持部

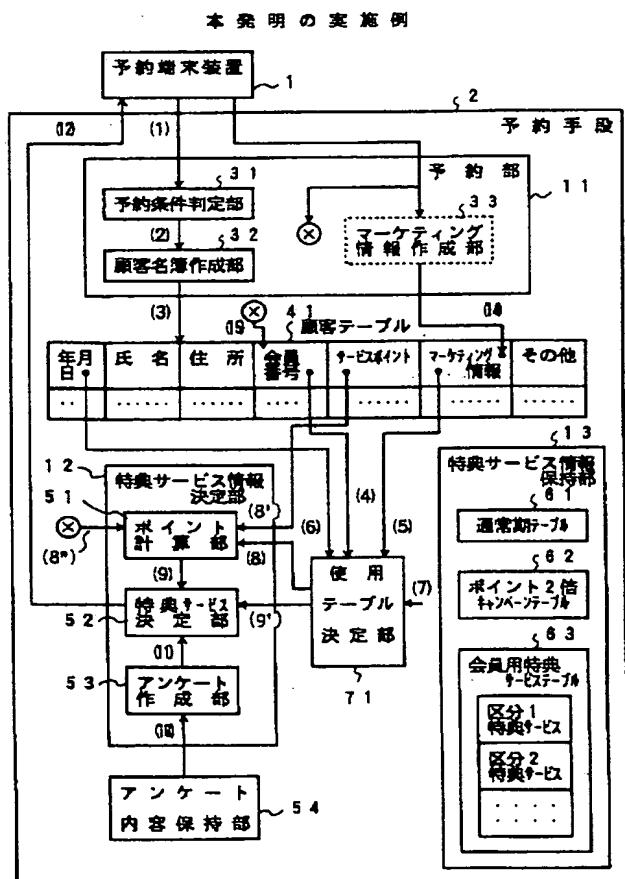
【図1】



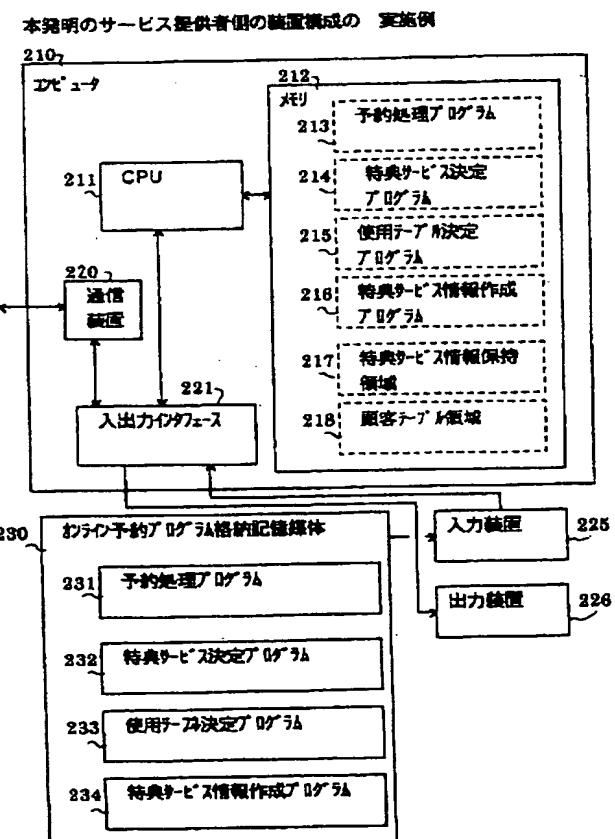
【図2】



【図3】

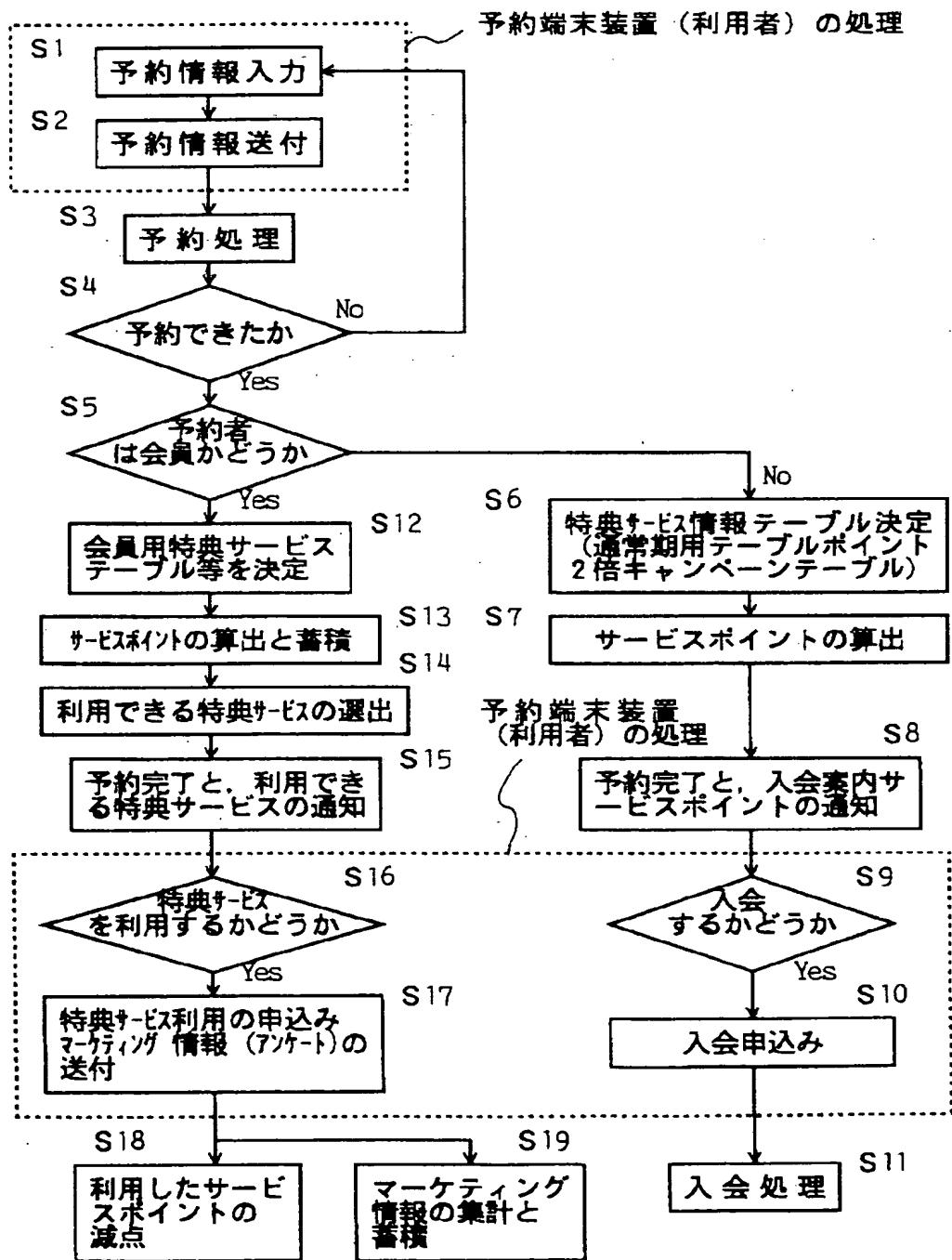


【図5】

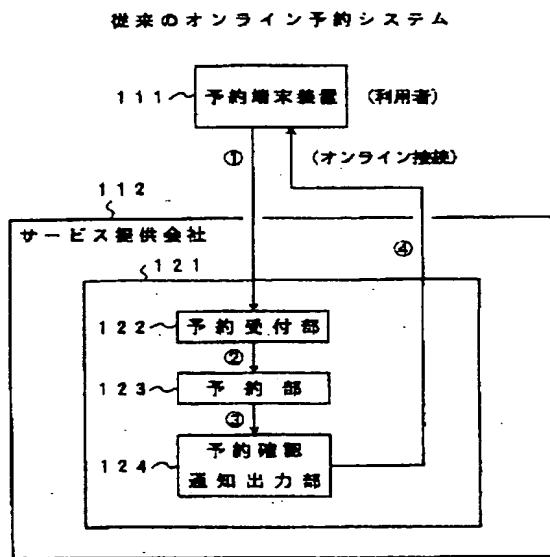


【図4】

## 本発明の実施例のフローチャート



【図6】



フロントページの続き

(72)発明者 服部 美穂  
 石川県河北郡宇ノ気町字宇野気ヌ98番地の  
 2 株式会社ピーエフユースoftウェアラ  
 ボラトリ内

(72)発明者 田中 良知  
 石川県河北郡宇ノ気町字宇野気ヌ98番地の  
 2 株式会社ピーエフユースoftウェアラ  
 ボラトリ内  
 (72)発明者 水野 恵介  
 石川県河北郡宇ノ気町字宇野気ヌ98番地の  
 2 株式会社ピーエフユースoftウェアラ  
 ボラトリ内